



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR
CAMAT SENAPELAN KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata I Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh

Reika Muthia Dewi
NIM. 11775201534

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021 M/1143 H**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : REIKA MUTHIA DEWI
NIM : 11775201534
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI: ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SENAPELAN KOTA PEKANBARU

Disetujui Oleh :
 Dosen Pembimbing

Fitria Ramdhani Agusti, Nst, S.IP., M.Si
 NIK 130 717 057

Diketahui :

Dekan

Ketua Program Studi

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Program Studi Administrasi Negara

Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

Dr. Khairunsyah Purba., S.Sos., M.Si
 NIP. 19781025 200604 100 2



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

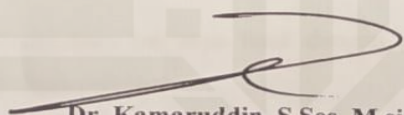
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

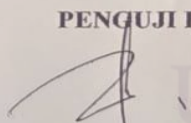
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : REIKA MUTHIA DEWI
NIM : 11775201534
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTA : EKONOMI ILMU DAN SOSIAL
JUDUL : ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI
 DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
 TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI
 KANTOR CAMAT SENAPELAN KOTA
 PEKANBARU
TANGGAL UJIAN : 17 NOVEMBER 2021

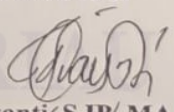
Disetujui Oleh
KETUA PENGUJI


Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

PENGUJI I


Pivit Septiary Chandra, M.Si
 NIP. 19920925 201903 2 021

PENGUJI II


Irdyanti, S.IP/ MA
 NIK. 130 411 030



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Reika Muthia Dewi
 NIM : 11775201534
 Tempat/Tgl. Lahir : Perawang, 27 Desember 1998
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Prodi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul Skripsi : Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Senapelan Kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah di sebutkan sumbernya
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat
4. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru , 17 November 2021

Yang membuat pernyataan



Reika Muthia Dewi
 11775201534


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK
ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT SENAPELAN KOTA PEKANBARU

OLEH
REIKA MUTHIA DEWI
NIM. 11775201534

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Fenomena terkait kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan(paten) di kantor camat senapelan Kota Pekanbaru diantaranya berupa kurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayan yang diakibatkan dari kompetensi pegawai yang kurang memadai, serta adanya hambatan pegawai dalam melakukan pelayanan paten. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kompetensi pegawai dalam pelayanan administrai terpadu kecamatan (paten) yang dilakukan oleh Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam kompetensi pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Senapelan. Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dari penelitian ini adalah Camat, Sekretaris Camat, Kasi paten, staf dan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kompetensi pegawai pada Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru belum berjalan secara optimal karena kurangnya pengetahuan, keahlian dan sikap pegawai mengenai pelayanan terpadu kecamatan yang baik sehingga proses dari Pelaksanaan pelayanan tersebut belum berjalan dengan apa yang diinginkan. Hambatan dari kmpetensi pegawai ini adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana yang belum memadai.

Kata Kunci : Kompetensi Pegawai, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten), Kantor Camat Senapelan


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbil alamin segala puji bagi Allah SWT yang Maha Esa, Pemberi Rahmat, Rezaki dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru”.

Sholawat bagi junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan keluarganya serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman yang telah membawa penerangan bagi umat manusia.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari usaha, bantuan doa serta dukungan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Edi Nasri, Ibunda Yanuarti Dewi Putri yang telah memberikan doa serta dukungan kepada penulis dalam banyak hal, serta adik Arif Reinaldi Dan Albadri Musaddad yang menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Hj. Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Negara serta Bapak Dr. Jhon Afrizal, S.HI., MA selaku Sekretaris Jurusan Administasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Mashuri, M.A selaku Sekretaris Prodi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, tempat di mana penulis masih menimba banyak ilmu disana.

6. Bapak Muammar Alkadafi, S.Sos, M.Si. selaku Penasehat Akademis sekaligus yang telah memberikan motivasi kepada penulis.

7. Ibunda Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP., M.Si selaku Pembimbing skripsi, yang memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan skripsi ini.

8. Seluruh pegawai dan staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis dan terima kasih telah sabar dalam mendidik penulis selaku mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

9. Seluruh staf Tata Usaha atas segala bantuan selama proses pembuatan berjalan hingga sampai akhirnya selesai.

10. Pihak Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru khususnya fungsional Paten dan staf yang telah membantu dalam hal informasi terkait dengan Pelayanan Paten.

11. Untuk teman-teman singelillah Misrianti, Intan Permata Sari, Putri Aprilita Tumanggor, Nabila Salsabila, Jaz Marita, Siti Annisa, Nur Hafizah Afni

12. Seluruh teman Administasi Negara 2017 Lokal D yang tidak sempat penulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebutkan satu persatu. Terima kasih atas setiap kebersamaan, persaudaraan, dan kekeluargaan yang kita miliki bersama.

Dengan kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna terciptanya skripsi yang lebih baik dimasa mendatang teruntuk adik-adik mahasiswa yang ingin meneliti dibidang yang sama.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Pekanbaru, Mei 2021

Penulis,

Reika Muthia Dewi

NIM.11775201534

UIN SUSKA RIAU



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penulisan.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Kompetensi	12
2.2 Pelayanan Publik.....	18
2.3 Pelayanan Terpadu/PATEN.....	22
2.4 Kompetensi Menurut Pandangan Islam	24
2.6 Definisi Konsep	29
2.7 Konsep Operasional	30
2.8 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Lokasi dan waktu penelitian	32
3.2 Jenis Penelitian.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Informan Penelitian.....	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	37
4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru	37
4.2 Gambaran Umum Kecamatan Senapelan	42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 57

- 5.1 Kompetensi Pegawai Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi
Terpadu Kecamatan Di Kantor Camat Senapelan 57
- 5.2 Hambatan Kompetensi Pegawai Di Kantor Camat Senapelan 66

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... 69

- 6.1 Kesimpulan 69
- 6.2 Saran 70

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pegawai Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru	4
Tabel 1.2	Jenis Pelayanan Paten Di Kantor Camat Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru	5
Tabel 2.1	Konsep Operaasional	30
Tabel 3.1	Informan Penelitian	35
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan Dan Jenis Kelamin Kecamatan Senapelan	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Pemeerintahan	56
Gambar 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	66





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non-profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan publik merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah semakin rumit dan kompleks. (Kartika, 2013)

Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Menurut pasal 1 ayat 5 Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017 tentang sistem pelayanan administrasi terpadu di kecamatan kota pekanbaru. Sistem Pelayanan Administrasi terpadu dimaksudkan untuk pedoman bagi objek dan subjek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, dan tepat waktu. Sistem Pelayanan Administrasi terpadu ini bertujuan untuk memberi kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk



memperoleh pelayanan., mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas yang berbasis teknologi informasi.

Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) harus menyiapkan ketersediaan sumber daya, baik sumber daya manusia, sarana dan prasarana maupun sumber daya lainnya yang terkait dengan PATEN. Sumber Daya Manusia merupakan sumber daya yang paling utama dalam pelayanan PATEN. Dalam hal ini sumber daya manusia yang dimaksud yaitu kompetensi pegawai. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik, oleh karena itu, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme terutama dalam kompetensi.

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting atau sebagai unggulan bidang tersebut. Karena pada umumnya kompetensi menyangkut kemampuan dasar seseorang untuk melakukan pekerjaan. Selama ini banyak instansi pemerintah yang belum mempunyai pegawai dengan kompetensi yang memadai, ini dibuktikan dengan rendahnya produktivitas pegawai dan sulitnya mengukur kinerja pegawai (Manopo, 2011).

Pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Dikatakan bahwa pegawai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut. Pegawai negeri adalah orang yang menyelenggarakan tugas-tugas negara atau pemerintahan, karena kedudukan pegawai negeri adalah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, juga pegawai negeri merupakan tulang punggung pemerintah dalam proses penyelenggaraan pemerintahan maupun dalam melaksanakan pembangunan nasional.

Menurut Suprpto (suprpto, 2002), dalam menetapkan standar kebutuhan kompetensi harus menggunakan ketentuan-ketentuan yang dapat diukur, dan ini lazimnya didahului dengan kegiatan riset dan pengembangan. Karena itu kebutuhan kompetensi aparatur pemerintah daerah di Indonesia perlu dilakukan dengan mempertimbangkan dengan sungguh-sungguh masukan dari berbagai pihak terkait (stakeholders) seperti: pakar, pemerintah, para cendekiawan, para peneliti di bidang administrasi, perguruan tinggi, lembaga pelatihan, lembaga penelitian, dan dari masyarakat yang dilayani. Namun dalam kenyataan dan harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari aparatur Negara khususnya PNS belum sepenuhnya dapat diwujudkan. Fenomena ini menunjukkan bahwa, di satu sisi aspirasi masyarakat semakin tinggi seiring dengan semakin tingginya tingkat kesadaran dan pendidikan masyarakat. Di sisi lain menunjukkan kontradiksi ketidaksiapan aparatur pemerintah terhadap tuntutan dan harapan masyarakat tersebut. Eksistensi aparatur sipil Negara perlu mendapat perhatian khusus, berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas dan



kompetensinya. Peningkatan kompetensi aparatur sipil Negara dalam mengemban tugas atau jabatan birokrasi melalui diklat adalah berorientasi pada standar kompetensi jabatan sesuai tantangan reformasi dan globalisasi yang tentu saja disesuaikan dengan kebutuhan stakeholder-nya. Oleh karena itu diklat perlu terus ditingkatkan agar aparatur sipil Negara benar-benar memiliki kompetensi dalam melaksanakan tugasnya secara professional. Kompetensi jabatan aparatur sipil Negara (ASN) secara umum berarti kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil.

Setiap pegawai mempunyai tingkat pendidikan dan ketrampilan yang berbeda. Data pegawai menurut masa kerja dan jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Pegawai Kecamatan Senapelan kota Pekanbaru

No	Nama Jabatan	Jenis Kelamin		Tingkat Pendidikan	Jumlah
		Laki-laki	Perempuan		
1.	Camat	1	-	S2	1
2	Sekretaris camat	1	-	S2	1
3	Kepala sub bagian	1	1	S1, S2	2
4	Kepala seksi	7	11	SLTA, S1, S2	18
5	Analisis tata usaha	-	1	S1	1
6	Fungsional	10	2	SLTA, DIII, S1	12
7	Staff kecamatan	5	5	SLTA, S1	7
Jumlah Pegawai		25	20		45

Sumber: Kantor Camat Senapelan 2020

Dari tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai yang bekerja di Kantor Camat Senapelan sebanyak 45 orang yang terdiri dari 25 orang pegawai laki-laki dan 20 orang pegawai perempuan dengan latar pendidikan yang berbeda-beda, namun yang paling banyak adalah pegawai dengan latar belakang pendidikan sarjana strata 1. Pendidikan merupakan faktor penting dalam rangka



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena dengan latar pendidikan yang tinggi pegawai akan memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman kerja yang baik. Tercapainya kinerja ASN merupakan cerminan hasil kerja keras seluruh pegawai yang berada dilingkungannya. Kinerja menunjuk pada suatu hasil kegiatan sumber daya manusia yang ada dalam organisasi secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Tuntutan kinerja yang tinggi memang sudah menjadi bagian dari organisasi, namun pada kenyataannya belum semua pegawai memiliki kinerja yang tinggi sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. Berdasarkan observasi penulis Pegawai yang bekerja di Kantor camat senapelan cenderung memberikan beban pekerjaan dan tanggungjawabnya dalam bekerja kepada pegawai honor atau thl untuk membantu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sehingga membuat para thl bekerja lebih giat daripada pegawai atau asn. Hal itu menyebabkan para pegawai kurang memahami dan mengetahui apa saja yang menjadi tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan pelayanan sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan dalam sistem kerja pegawai yang mana thl lebih paham daripada pegawai itu sendiri.

Tabel 1.2
Jenis Pelayanan Paten Yang Ada Di Kantor Camat
Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru

No	Jenis pelayanan	Keterangan
1.	Rekomendasi surat izin usaha	Perizinan
2.	Surat keterangan pindah masuk	Non perizinan
3.	Surat keterangan pindah keluar	Non perizinan
4.	Surat rekomendasi izin penelitian dan riset	Non Perizinan
5.	Surat keterangan	Non perizinan
6.	Surat keterangan tidak mampu	Non Perizinan
7	Surat Keterangan Ganti Rugi	Non Perizinan

Sumber : Kantor Kecamatan Senapelan Tahun 2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa pelayanan paten dikantor camat dibagi menjadi 2 jenis perizinan yang menjadi Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan yang menjadi kewajiban Kantor Kecamatan. Pelayanan perizinan terdapat sebanyak 1 pelayanan Perizinan dan pelayanan non perizinan sebanyak 5 pelayanan dimana pegawai memiliki tanggung jawab tentang bagaimana memberikan pelayanan publik terbaik yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menggunakannya. Fenomena lainnya yang peneliti lihat bahwa didalam bidang tersebut masih adanya program kerja dan seksi yang tumpang tindih.seperti seksi paten dengan ppm yang tumpang tindih tupoksinya dimana pegawai ppm juga melaksanakan tugas dan pelayanan yang berkaitan dengan paten. Hal itu berpengaruh pada kinerja pegawai karena tumpang tindih pekerjaan membuat beban kerjanya tidak terstruktur akibatnya para pegawai yang di satu seksi mengerjakan pekerjaan juga di seksi lain maka kinerja pegawai sulit diukur berdasarkan kompetensi masing-masing sehingga menjadi tidak terstruktur dan seimbang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1.1
Indeks Kepuasan Masyarakat

**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN SENAPELAN
KOTA PEKANBARU**

**NILAI IKM
2019**

**NILAI IKM
2020**

82.36

80.94

NO	JENIS LAYANAN
1	SURAT KETERANGAN PERJALAN
2	SKGR
3	SURAT REKOMENDASI KTP
4	SURAT REKOMENDASI AKTE KELAHIRAN
5	SURAT REKOMENDASI KK
6	IZIN TEMPAT USAHA
7	SURAT KETERANGAN DOMISILI
8	SURAT KETERANGAN AHLI WARIS
9	LEGALISIR KK DAN KTP
10	SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU
11	SURAT REKOMENDASI USAHA

RESPONDEN

JUMLAH	150 ORANG
JENIS KELAMIN	97 LK , 53 PR
PENDIDIKAN	SMP : 4 ORANG
	SMA : 79 ORANG
	DIPM/S1 : 61 ORANG
	S2 : 6 ORANG

PERIODE SURVEY Oktober 2020

Kecamatan Senapelan

UNSUR LAYANAN	2019		2020	
	NRR	MUTU	NRR	MUTU
Unsur 1 : Persyaratan Pelayanan	3.347	B	3.33	B
Unsur 2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.273	B	3.21	B
Unsur 3 : Waktu Penyelesaian	3.027	C	2.94	C
Unsur 4 : Biaya/Tarif	3.820	A	3.82	A
Unsur 5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.253	B	3.23	B
Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana	3.053	C	3.02	C
Unsur 7 : Perilaku Pelaksana	3.160	B	3.08	B
Unsur 8 : Sarana dan prasarana	3.080	B	3.03	B
Unsur 9 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.667	A	3.52	A
NRR TERTIMBANG	3.294		3.24	
IKM	82.362	B	80.94	B

Sumber: kantor camat senapelan 2019-2020

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM kecamatan senapelan kota pekanbaru pada tahun 2019-2020 menurun hingga 1.42% dengan responden sebanyak 150 orang, 97 laki-laki dan 53 perempuan serta dari jenjang pendidikan smp hingga s2. IKM ini dilaksanakan periode oktober 2020, dengan kompetensi pelaksana tahun 2019 dan 2020 mendapatkan mutu C sehingga hal ini membuktikan bahwa kompetensi pegawai kecamatan senapelan masih sangat kurang baik, dalam waktu penyelesaian juga mendapatkan mutu C. Berdasarkan observasi penulis pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan masih mengalami keterlambatan dari batas waktu yang ditentukan.

Selain itu, fenomena lain juga terdapat dalam masalah anggaran dan sarana prasarana. Dimana program kerja ataupun kegiatan yang akan dilakukan kerap tidak maksimal karena terhalang oleh anggaran. Selain itu sarana prasarana dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fasilitas bidang paten juga tidak memadai yang membuat kinerja menjadi tidak maksimal. Akan tetapi pada bidang Paten fasilitas yang ada masih belum maksimal sebagaimana yang tertuang dalam Perwako Pekanbaru No 273 Tahun 2017. Seperti contoh di bidang paten untuk memberikan pelayanan surat menyurat akan tetapi terhalang oleh karena tidak maksimalnya anggaran dan sarana prasarana seperti tidak berfungsinya mesin fotocopy, di paten membuat para masyarakat yang sudah datang ke paten tidak mendapatkan pelayanan maksimal dan bahkan pegawai menyarankan untuk pergi ketempat fotocopy lain.

Beberapa masalah tersebut diidentifikasi sebagai faktor yang menunjukkan bahwa pengembangan pegawai di Kantor Camat Senapelan belum optimal, sehingga mempengaruhi produktivitas kerja pegawai. Hal ini bisa mempengaruhi kompetensi Pegawai yang kurang efektif sehingga dalam pelaksanaan tugasnya sering kali tidak berjalan optimal. Oleh karena itu, berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan kajian dan penelitian dengan judul **“Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Sennapelan Kota Pekanbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang di ungkap pada latar belakang, maka penulis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana kompetensi pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor camat senapelan?
- b. Apa saja hambatan kompetensi pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor camat senapelan?



1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis dalam penelitian ini membuat tujuan penelitian yaitu :

- a. Untuk mengetahui kompetensi pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor camat senapelan
- b. Untuk mengetahui hambatan kompetensi pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor camat senapelan

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat terhadap perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan akan memperluas wawasan dan menambah pengetahuan dalam bidang Kompetensi pegawai dalam pelayanan publik dan diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan bahan bacaan bagi pihak yang membutuhkan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk memperluas dan mendalami bidang sumber daya manusia khususnya dan manajemen pada umumnya serta sebagai sarana berpikir dan berlatih dalam menghadapi masalah untuk kemudian mencapai jalan pemecahannya.



b.

Bagi Kantor Camat Senapelan

Memberikan rekomendasi kepada Kantor camat senapelan tentang analisis kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik

c.

Lembaga Pendidikan

Sebagai referensi atau penelitian pada masa yang akan datang khususnya fakultas ekonomi dan ilmu sosial.

d.

Bagi Pihak Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan pengembangan pengetahuan lebih

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan di susun dengan materi sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori yang terkait dengan objek permasalahan antara lain Program Kerja, Kedudukan Kecamatan, dan pada akhir bab ini diuraikan juga hipotesis dan variabel-variabel penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang lokasi penelitian, populasi, dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta analisis data.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kompetensi

2.2.1 Pengertian Kompetensi

Scale dalam Sutrisno (sutrisno, 2011) mengemukakan kompetensi secara harfiah berasal dari kata competence yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun Spencer dan Spencer dalam {Sutrisno, 2011) mengatakan kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan.

(Sutrisno, 2011) menjelaskan bahwa pengertian kompetensi dalam organisasi publik maupun privat sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi, di mana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat. Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh ketrampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Sedangkan menurut Kismiyati dalam Supriyanto (2006:331) kompetensi adalah pengetahuan, ketrampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan tingkat kinerja suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analistik atau kepemimpinan.

Mulyasa dalam Sutrisno (2011:203) mengemukakan kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, ketrampilan, nilai, dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. Adapun McAshan dalam



Sutrisno (2011:203) mengemukakan kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya.

(danim, 2008) mendefinisikan kompetensi sebagai seperangkat pengetahuan, ketrampilan, dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Kompetensi juga dapat didefinisikan sebagai spesifikasi pengetahuan, ketrampilan, dan sikap yang dimiliki seseorang serta penempatannya di dalam pekerjaan, sesuai dengan standar kinerja yang dibutuhkan oleh masyarakat di dunia kerja.

Dari beberapa definisi kompetensi diatas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pada dasarnya merupakan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dimiliki individu yang telah melekat pada perilakunya dalam berbagai keadaan dan tugas pekerjaannya.

2.2.2 Dimensi Kompetensi Pegawai

Dimensi Kompetensi Pegawai McAshan dalam Sutrisno (2011:203) menyatakan apabila kompetensi diartikan sama dengan kemampuan, maka dapat diartikan pengetahuan memahami tujuan bekerja, pengetahuan dalam melaksanakan kiat-kiat jitu dalam melaksanakan pekerjaan yang tepat dan baik, serta memahami betapa pentingnya disiplin dalam organisasi agar semua aturan dapat berjalan dengan baik. Sejalan dengan itu, Finch dan Crunkilton dalam Sutrisno (2011:204) mengartikan kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, ketrampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keberhasilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang harus dimiliki oleh SDM organisasi untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan yang dibebankan oleh organisasi. Peningkatan kemampuan merupakan strategi yang diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan sikap tanggap dalam rangka peningkatan kinerja organisasi. Adapun dimensi-dimensinya dapat berupa upaya pengembangan sumber daya manusia, pengetahuan organisasi, dan reformasi kelembagaan. Dalam menghadapi pengaruh lingkungan organisasi, menuntut kesiapan sumber daya manusia organisasi untuk memiliki kemampuan dalam menjawab tantangan tersebut dengan menunjukkan kinerjanya melalui kegiatankegiatan dalam bidang tugas dan pekerjaannya di dalam organisasi (Sutrisno, 2011:204).

Gordon dalam Sutrisno (2011:204) menjelaskan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut:

1. Pengetahuan (knowledge), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.
2. Pemahaman (understanding), yaitu kedalam kognitif, dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya, seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kemampuan/ketrampilan (skill), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.
4. Nilai (value), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lain-lain).
5. Sikap (attitude), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji, dan sebagainya.
6. Minat (interest), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

Kompetensi menurut (Emron edison, 2016) untuk memenuhi unsur kompetensi, seseorang pegawai harus memenuhi unsur-unsur di bawah ini:

1. Pengetahuan Memiliki pengetahuan yang mendukung pekerjaan, memiliki kemauan untuk meningkatkan pengetahuan.
2. Keahlian Memiliki keahlian teknis sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditangani, memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi masalah, memiliki kemampuan mencari solusi atas permasalahan yang di hadapi.



3. Sikap Memiliki inisiatif dalam membantu rekan kerja, memiliki keramahan dan kesopanan dalam melaksanakan pekerjaan dan serius senangani setiap keluhan-keluhan pasien.

Sumber daya manusia dapat tetap bertahan karena mereka memiliki kompetensi manajerial, yaitu kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi perusahaan serta kemampuan untuk memperoleh dan mengarahkan sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan menerapkan strategi perusahaan (Sutrisno, 2011:205).

2.2.3 Karakteristik Kompetensi

Pegawai Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2011:203) mengemukakan bahwa kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Karakteristik dasar kompetensi berarti kemampuan adalah sesuatu yang kronis dan dalam bagian dari kepribadian seseorang dan dapat diramalkan perilaku di dalam suatu tugas pekerjaan. Boulter, Dalziel, dan Hill dalam Sutrisno (2011:203) menyatakan kompetensi adalah suatu karakteristik dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Ketrampilan adalah hal-hal yang orang bisa lakukan dengan baik. Pengetahuan adalah apa yang diketahui seseorang tentang suatu topik. Peran sosial adalah citra yang ditunjukkan oleh seseorang di muka publik. Peran sosial mewakili apa yang orang itu anggap penting. Peran sosial mencerminkan nilai-nilai orang itu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karakteristik kompetensi menurut Spencer dan Spencer dalam Sutrisno

(2011:206) terdapat lima aspek, yaitu:

1. **Motives**, adalah sesuatu di mana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan. Misalnya, orang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan memberi tantangan pada dirinya dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan feedback untuk memperbaiki dirinya.
2. **Traits**, adalah watak orang yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, kontrol diri, stres, atau ketabahan.
3. **Self concept**, adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana nilai yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang melakukan sesuatu. Misalnya, seseorang yang dinilai menjadi pemimpin seyogyanya memiliki perilaku kepemimpinannya sehingga perlu adanya tes tentang leadership ability.
4. **Knowledge**, adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor atas tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja SDM karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki.



4. Skill, adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Misalnya, seseorang programmer komputer membuat suatu program yang berkaitan dengan SIM SDM.

2.2 Pelayanan Publik

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan bahwa pelayanan adalah usaha memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pengertian lain, Sugiarto (2002: 216) mendefinisikan pelayanan sebagai upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.

Sementara pengertian lain, mengenai pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93 dalam Indra Sufian : 2004). Tunggal dalam Sugiarto (2002 :217), menyebutkan bahwa pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan. Artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak yang lain. Sejalan dengan hal tersebut, Norman (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya yang terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.

Berdasarkan pengertian pelayanan di atas, maka dapat di definisikan pengertian pelayanan kepada masyarakat yang dalam hal ini adalah Pelayanan Publik berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan 2003:2) tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif, jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lainlain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).
2. Jenis Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

3. Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pelayanan Publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik. Pelayanan publik sebagai fokus disiplin Ilmu Administrasi Publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap “belum baik atau tidak memuaskan”. Dalam Undang-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak. Undang-undang tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Berikut ini tujuan Undang-undang tentang Pelayanan Publik :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Hassan Riau

- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

2.3 Pelayanan Terpadu/PATEN

Pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian di panggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Menurut Utomo (2010:32) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

2.3.1 Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Menurut Utomo (2010:36), ia mengemukakan PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan



masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten/Kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada 22 masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perizinan dan non perizinan. Ruang lingkup PATEN meliputi:

- a. Pelayanan Bidang Perizinan
- b. Pelayanan Bidang Non Perizinan

2.3.2 Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 4 Tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

1. Persyaratan Administratif adalah perizinan yang diperlukan sebagai syarat untuk melakukan suatu proses dalam meningkatkan persyaratan yang ada. Persyaratan administratif sebagaimana yang dimaksud, meliputi :
 - a. Standar pelayanan.
 - b. Uraian tugas personil pelayanan.
2. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berikut ini Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, meliputi :
 - a. Jenis pelayanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Persyaratan pelayanan.

c. Proses/prosedur pelayanan.

d. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan.

e. Waktu pelayanan.

f. Biaya pelayanan.

3. Sarana merupakan fasilitas yang dipakai secara langsung (utama), sedangkan prasarana merupakan fasilitas penunjang dari sarana. Sarana dan prasarana sebagaimana yang dimaksud, meliputi :

a. Loker/meja pendaftaran.

b. Tempat pemrosesan berkas.

c. Tempat pembayaran.

d. Tempat penyerahan dokumen.

e. Tempat pengolahan data dan informasi.

f. Tempat penanganan pengaduan.

g. Tempat piket.

h. Ruang tunggu.

i. Perangkat pendukung lainnya

2.4 Kompetensi Menurut Pandangan Islam

Secara umum kompetensi yang harus dimiliki untuk menjadi Pegawai profesional menurut pandangan islam ialah sehat jasmani dan ruhani, bertakwa, berilmu pengetahuan yang luas, berlaku adil, berwibawa, ikhlas, mempunyai tujuan rabbani, mampu merencanakan, dan menguasai bidang yang ditekuni.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dalam Islam setiap pekerjaan harus dilakukan secara professional, dalam artian harus dilakukan secara baik dan benar. Hal tersebut hanya mungkin dilakukan oleh orang yang telah ahli. Sebagaimana sabda Rosulullah

إِذَا وَسَدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

yang artinya : bila suatu urusan dikerjakan oleh orang yang tidak ahli, maka tunggulah kehancuran.

.Selanjutnya, dalam pelaksanaan administrasi pelayanan harus efisien waktu, karena waktu sangat tinggi nilainya, sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah yunus ayat 67 sebagai berikut:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ اللَّيْلَ لِتَسْكُنُوا فِيهِ وَالنَّهَارَ مُبْصِرًا ۚ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَسْمَعُونَ

Artinya: “dialah yang menjadikan malam bagi kamu supaya kamu beristirahat padanya dan (menjadikan) siang terang benderang (supaya kamu mencari karunia Allah). Sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kekuasaan allh) bagi orang-orang yang mendengar”. (QS Yunus:67)

Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan balasan amal perbuatan mereka dan mereka tidak dirugikan. Kemudian terhadap sikap profesional yang dikaitkan dengan pengertian “itqan” yang berasal kata yang seakar dengan kata “taqwaa”.

Dalam satu hadist Rasulullah S.A.W bersabda:

إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ

Artinya: “Sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seorang dari kalian bekerja, maka ia itqan (profesional) dalam pekerjaannya.” (H.R. Baihaqi dari Aisyah r.a).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimensi daya tanggap berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya.

2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan penelitian terdahulu sebagai acuan dalam menyelesaikan penelitian ini sebagai berikut:

1. Melly Hardiyanti (2017) dalam jurnal yang berjudul **“ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI KANTOR CAMAT TAMPAN KOTA PEKANBARU”**. Masalah penelitian ini adalah pemerintah daerah dituntut lebih kreatif dan kreatif inovatif dalam pengoperasian birokrasi oleh karena itu profesionalisme birokrasi harus menjadi agen mediasi, kepentingan umum serta kepentingan pemerintah. Hasil penelitian ini adalah lima dimensi yang mempengaruhi kompetensi pegawai dalam melayani orang di Kepala Dinas Tampan yaitu 1. Ilmu ini termasuk dalam kategori cukup baik, 2. Keahlian ini termasuk dalam kategori baik, 3. Kerjasama ini termasuk dalam kategori baik, 4. Dimensi kualitas, berada pada kategori cukup baik, 5. Kepala Keponakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tampan termasuk dalam kategori baik. Perbedaan terletak pada indikator kompetensi pegawai, tahun penelitian dan tempat penelitian.

2. Ummu Kalsum (2017) dengan judul penelitian “**ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BARU**”.

Masalah penelitian ini adalah kurangnya upaya pengembangan sumber daya manusia, khususnya peningkatan profesionalisme pegawai sehingga produktivitas kerja menurun. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya pegawai atau aparatur yang tidak kompeten dalam menjalankan tugas pekerjaannya, sementara itu pengetahuan pegawai akan pelaksanaan tugasnya sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas dengan baik. Hasil penelitian ini adalah pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya di Sekretariat Daerah Kabupaten Barro ialah bahwa dalam menjalankan tugas-tugasnya pegawai di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Baru telah melaksanakan segala sesuatunya dengan baik dan mengerti akan setiap tugas-tugas yang diberikan. Perbedaan terletak pada indikator kompetensi pegawai, tahun penelitian dan tempat penelitian.

3. Erlin Susanty (2020) dengan judul penelitian “**ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BARU**”.

Masalah penelitian ini adalah Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dewasa ini menjadi salah satu agenda terbesar dalam orientasi kebijakan pemerintah. Berbagai upaya yang mengarah bagi terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik di semua bidang telah dilakukan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan ini selain dimulai dari sistem pelayanannya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan pengembangan serta peningkatan mutu dari sumber daya aparatur penyelenggara pelayanan, juga dimulai dengan memfokuskan pada perbaikan pelayanan yang didasarkan pada penjangkaran informasi melalui keterlibatan partisipasi masyarakat. Hasil penelitian ini Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Regional VII Badan Kepegawaian Negara Palembang hal ini terbukti dengan nilai t-statistik sebesar sebesar 8.763. Perbedaan terletak pada indikator kompetensi pegawai,tahun penelitian dan tempat penelitian.

4. Endang Komara (2019) dalam jurnal yang berjudul “**KOMPETENSI PROFESIONAL PEGAWAI ASN (APARATUR SIPIL NEGARA) DI INDONESIA**”. Masalah penelitian ini adalah Permasalahannya adalah pegawai ASN yang profesional dan memiliki kompetensi tinggi, seperti diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan diinginkan oleh semua pihak, hingga saat ini masih merupakan impian daripada kenyataan. Hasil penelitian ini kompetensi dapat dibedakan menjadi dua tipe. Pertama, kompetensi “lembut”, atau jenis kompetensi yang berkaitan erat dengan kemampuan untuk mengelola proses pekerjaan, hubungan antar manusia, serta membangun interaksi dengan orang lain. Perbedaan terletak pada indikator kompetensi pegawai,tahun penelitian dan tempat penelitian.



2.6 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian dalam ilmu sosial (Singarimbun 2006:33)

Adapun batasan dari definisi konsep dalam penelitian ini Analisis Pelaksanaan Program Kerja Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja Dan Keuangan Kecamatan Senapelan Untuk Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat, adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya, bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan, serta prediksi siapa yang bekerja baik dan kurang baik (Usmara, 2010:109).
2. Pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. (Hasibuan, 2007).
3. Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. (Utomo (2010:32)).
4. Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau satuan dan menawarkan kepuasan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.(Lijan Poltak Sinambela (2010:5)).

5. Pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. (Sugiarto (2002: 216)).

2.7 Konsep Operasional

Tabel 2.1
Konsep Operasional

Konsep/Referensi	Indikator	Sub Indikator
Teori Kompetensi menurut Dr. Emron Edison 2016	Pengetahuan	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki Pengetahuan terhadap kemampuan technical - Memiliki Pengetahuan terhadap kemampuan profesional
	Keahlian	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki keahlian teknis sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditangani - Memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi masalah - Memiliki kemampuan mencari solusi atas permasalahan yang di hadapi
	Sikap	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki inisiatif dalam membantu rekan kerja - Memiliki keramahan dan kesopanan dalam melaksanakan pekerjaan dan serius menangani setiap keluhan-keluhan

Sumber: Emron Edison, 2016

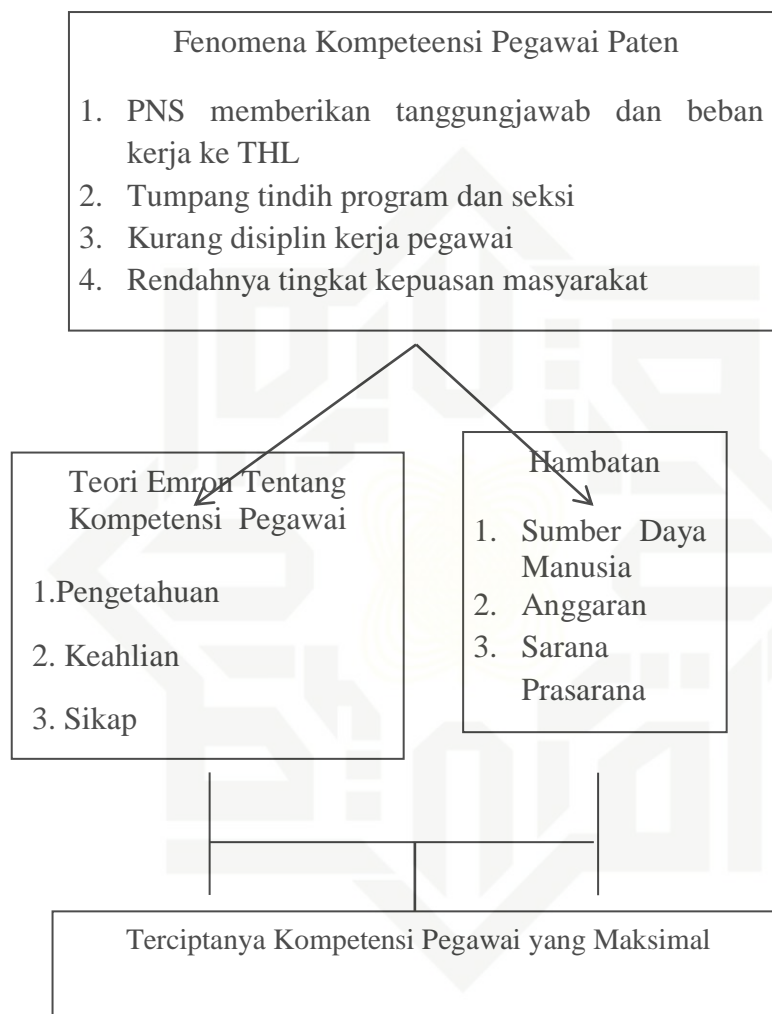
2.8 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran merupakan kerangka berpikir yang menggambarkan konsep yang akan diteliti dan membantu jalannya penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir





BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan waktu penelitian

Dalam penulisan proposal ini peneliti melakukan penelitian dilaksanakan di kantor kecamatan senapelan yang terletak di jalan Jl. Panglima Undan Kelurahan Kp. Bandar No.47, Kp. Bandar, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru pada kurun waktu November 2020 sampai selesai. Alasan pemilihan tempat penelitian karena dikantor camat senapelan pekanbaru adanya beberapa permasalahan didalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan dapat memberikan informasi mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Adapun waktu pelaksanaannya dilakukan pada bulan November 2020 sampai selesai.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis Kualitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif, yakni data yang berupa kata-kata atau gambar yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen-dokumen lainnya. Jenis penelitian kualitatif ini mendeskripsikan permasalahan dan data melalui kata-kata atau kalimat yang saling terhubung sehingga mendapatkan hasil dari penelitian. Dalam (Sugiyono 2017), Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.



3.3 Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yang berdasarkan pada sumbernya. Jenis dan Sumber data itu ada dua, yaitu :

a. Data Primer

Menurut Hasan (2004: 19) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seperti: Camat, Sekretaris Camat, dan beberapa staf di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, serta masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2010: 19). Sumber data sekunder merupakan data yang sudah diolah atau data yang tersedia pada objek penelitian. Data sekunder di peroleh dari peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen, buku-buku, artikel-artikel serta dokumentasi berupa rekaman suara dan foto-foto sebagai bukti penelitian yang dapat mendukung dan menjelaskan masalah yang sedang diteliti.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini teknis pengumpulan data yang dilakukan Peneliti adalah:



a. Wawancara

Metode wawancara digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan dengan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon (Sugiyono, 2008: 157).

b. Observasi

Observasi sebagai metode pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Metode pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2008: 166).

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2008:166), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui buku-buku ataupun literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru yang berkaitan dengan judul penelitian ini.



3.4 Informan Penelitian

Informan adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dimana peneliti memilih key informan dan informasi yang peneliti anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian. Sehingga memudahkan peneliti dalam menelusuri situasi yang diteliti.

Adapun yang menjadi informen yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah (orang)
1.	Camat	1
2.	Sekretaris Camat	1
3.	Kepala Seksi Bidang Pelayanan Paten	1
4.	Staff Pelayanan Paten	1
5.	Masyarakat	4
Jumlah		8

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian dari proses pengujian dan setelah tahap pemilihan dan pengumpulan data penelitian (Indriantoro, 1999:166).

Sugiyono menjelaskan langkah langkah analisis data selama dilapangan sebagai berikut:

- a. Reduksi data, Maka lama peneliti ke lapangan makin banyak data yang didapat, untuk itu perlu adanya reduksi data yaitu merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal hal yang penting dan membuang yang tidak perlu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b.

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

c.

Conclusion Drawing/ Verification, yaitu dalam penelitian kualitatif dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal adalah bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti bukti yang kuat. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti bukti yang Valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (terpercaya).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

4.1.1 Sejarah Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama "Senapelan" yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai Siak. Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan.

Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar Mesjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu disekitar pelabuhan sekarang. Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajah 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi "Pekan Baharu" selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mulai saat itu sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan "PEKAN BAHARU", yang dalam bahasa sehari-hari disebut PEKANBARU.

Kecamatan Senapelan merupakan salah satu kecamatan dari 12 kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru dan Kecamatan Senapelan adalah Kecamatan Tertua di Kota Pekanbaru.

4.1.2 Letak Geografis

Wilayah Kota Pekanbaru sangat strategis, terletak di tengah-tengah Pulau Sumatera yang dapat dilalui dengan perhubungan darat ke seluruh kawasan. Secara geografis Kota Pekanbaru terletak antara 1010 14' - 1010 34' Bujur Timur dan 00 25' - 00 45 Lintang Utara. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tingkat I Riau, ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru 632,26 km². Batas-batas Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Siak
2. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan
3. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Pelalawan
4. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur kota. Sungai Siak memiliki beberapa anak sungai, antara lain, Sungai Umban Sari, Sungai Air Hitam, Sungai Sibam, Sungai Setukul, Sungai Pengambang, Sungai Ukai, Sungai Sago, Sungai Senapelan, Sungai Limau, dan Sungai Tampan. Sungai Siak merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta beberapa daerah lain di Provinsi Riau.



4.1.3 Iklim

Data iklim Kota Pekanbaru diperoleh dari Badan Meteorologi dan Geofisika (BMG) wilayah Pekanbaru. Suhu di wilayah Kota Pekanbaru tahun 2019 berkisar 27,2°-31,0°C dengan rata-rata 28,1°C, sinar matahari 48,3%, kelembaban udara berkisar 72%-78,9%, serta kecepatan angin 3-6 knot/jam (Lampiran 2). Curah hujan per bulan berkisar 73,9-584,1 mm, dengan rata-rata curah hujan mencapai 282,5 mm per bulan dan hari hujan selama 199 hari. Musim hujan terjadi pada bulan November sampai April dengan curah hujan tertinggi pada bulan September sampai Desember dan terendah bulan Desember dan Maret. Musim kemarau terjadi pada bulan Mei sampai Oktober.

4.1.4 Geologi

Sesuai dengan Peta Sistem Lahan Lembar Pekanbaru skala 1: 250.000, daerah ini merupakan bagian dari daerah yang tersusun dari batuan sedimen tua yang berombak sampai bergelombang. Bahan induk batuan yang dominan adalah batu lempung, batuan bersilika, batu pasir, dan batu lapis. Formasi geologi yang terdapat di kawasan ini termasuk dalam Formasi Minas (Qpmi) dan Formasi Petani (Tup). Jenis tanah yang dominan adalah tanah Tropodults atau setara dengan Podsolik Merah Kuning pada lereng pegunungan dan bukit dan aluvial yang sudah mulai berkembang pada pinggir-pinggir sungai. Tekstur tanah Horizon A1 adalah lempung liat berpasir (sandy clay loam), dan lempung berliat pada A2, makin ke dalam makin tinggi kadar lempungnya. Kondisi tanah seperti ini umumnya mempunyai permeabilitas yang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rendah. Sebagian besar tanah dataran rendah merupakan formasi Neogene. Wilayah Aluvium yang merupakan batuan dari umur Kuartar Resen merupakan dataran berawa yang terjadi oleh endapan sungai besar. Daerah rawa umumnya memiliki jenis tanah gambut (peat soil).

4.1.5 Topografi

Topografi di wilayah Kota Pekanbaru relatif datar kecuali di bagian utara. Kota yang dilalui oleh Sungai Siak ini terletak pada ketinggian 5 m di atas permukaan laut, hanya daerah-daerah tertentu saja yang terletak lebih tinggi dari ketinggian tersebut, yaitu daerah di sekitar Bandar Udara Sultan Syarif Qasim II, 26 meter di atas permukaan air laut dan juga di bagian utara dan timur kota Pekanbaru dapat digolongkan menjadi 4 bagian, yaitu : 1. 0%-2% : datar; 2. 2%-15% : landai sampai berombak; 3. 15%-40% : berombak sampai bergelombang; 4. 40 % ke atas : bergelombang sampai berbukit. Secara umum wilayah Kota Pekanbaru merupakan dataran rendah dengan kemiringan 0% – 2%. Beberapa wilayah di bagian Utara dan Timur memiliki morfologi bergelombang dengan kemiringan di atas 40%. Ditinjau dari kondisi topografi wilayah perencanaan Kota Pekanbaru, kemiringan 0% - 2% dan 2% - 15% memiliki luasan yang cukup besar yaitu 566,56 ha atau 89,61% dari luas wilayah keseluruhan. Kota Pekanbaru mampu menampung berbagai pembangunan kota dan lahan dengan kemiringan yang lebih besar dari 40 persen disarankan sebagai kawasan konservasi.

4.1.6 Hidrologi

Wilayah Kota Pekanbaru dialiri oleh Sungai Siak yang membelah kota menjadi dua wilayah, yaitu sebelah utara Sungai Siak dan sebelah selatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sungai Siak. Sungai Siak merupakan salah satu sungai terbesar di Provinsi Riau yang mempunyai fungsi sangat strategis sebagai sumber air minum, jalur transportasi, dan sumber air bagi industri dengan kedalaman rata-rata 15-20 meter dan lebar 100-150 meter. Perairan sangat dipengaruhi oleh pasang surut dari muaranya dan juga dipengaruhi oleh anak-anak sungai yang berasal dari daerah rawa dan gambut sekitarnya. Hal ini menyebabkan warna air Sungai Siak agak coklat kekuningkuningan sehingga pH perairan Sungai Siak umumnya bersifat asam (pH 4,5-6). Perairan Sungai Siak yang berada di Kota Pekanbaru merupakan bagian dari Daerah Aliran Sungai (DAS) Siak yang menjadi salah satu daerah tampungan yang penting dari daur hidrologi yang berasal dari berbagai kegiatan perkotaan, industri, pertanian, pertambangan, perkebunan/kehutanan, dan lain sebagainya. Keadaan ini membawa konsekuensi pada beban lingkungan yang diterima oleh DAS Siak juga semakin besar. Kegiatan industri pada DAS Siak, antara lain, meliputi industri penambangan minyak bumi PT. CPI, industri Pulp and Paper Indah Kiat, industri kelapa sawit, industri crumb rubber, industri plywood, dan industri lem. Pada daerah tertentu selalu terjadi genangan air pada waktu hujan, terutama disebabkan oleh sistem drainase yang belum memadai. Pada waktu-waktu tertentu (sekali lima tahun) terjadi banjir besar akibat luapan air Sungai Siak yang belum dapat dikendalikan sepenuhnya.

4.1.7 Sosial Ekonomi dan Demografi

Dalam menerapkan pembangunan yang berwawasan kependudukan, perkembangan penduduk tetap diarahkan untuk mengendalikan kecepatan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

laju pertumbuhan penduduk sampai pada tahap terjadinya keadaan penduduk seimbang. Perkembangan dan pertumbuhan yang dinamis disebabkan oleh factorfaktor kelahiran, kematian, perpindahan, dan kedatangan. Sebagian besar pertumbuhan penduduk Kota Pekanbaru disebabkan oleh penduduk pendatang. Arah kebijaksanaan kependudukan meliputi bidang administrasi dan informasi kependudukan. Sasarannya ditujukan melalui pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan sebagai mekanisme penyedia data dan informasi kependudukan yang diperoleh melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Penduduk.

4.2 Gambaran Umum Kecamatan Senapelan

4.2.1 Letak dan Geografis

Kecamatan Senapelan merupakan salah satu dari 12 kecamatan di wilayah Kota Pekanbaru, terdiri atas 50 RW dan 204 RT. Luas wilayah Kecamatan Senapelan adalah 6,65 km², yang terdiri atas 6 kelurahan dengan luas masing-masing kelurahan sebagai berikut :

- a. Kelurahan Padang Bulan dengan luas wilayah 1,17 km persegi
 - b. Kelurahan Padang Terubuk dengan luas wilayah 1,12 km persegi
 - c. Kelurahan Sago dengan luas wilayah 0,7 km persegi
 - d. Kelurahan Kampung dalam dengan luas wilayah 0,9 km persegi
 - e. Kelurahan Kampung Bandar dengan luas wilayah 1,11 km persegi
 - f. Kelurahan Kampung Baru dengan luas wilayah 1,25 km persegi
- Sesuai dengan peraturan pemerintah No.20 tahun 1987 tentang pembentukan wilayah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecamatan di Kota Pekanbaru, maka batas-batas wilayah Kecamatan Senapelan adalah ;

1. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pekanbaru Kota
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Payung Sekaki
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Rumbai
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sukajadi.

4.2.2 Penduduk

Jumlah penduduk Kecamatan Senapelan mencapai 36.563 38,292 jiwa pada tahun 2019. Angka ini mengalami kenaikan berdasarkan data hasil proyeksi sebesar 1.78 persen dari tahun 2018. Kepadatan penduduknya mencapai 5 758,20 jiwa/km2.

Table 4.1
Jumlah penduduk menurut kelurahan dan jenis kelamin Kecamatan Senapelan tahun 2018

No	Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Padang Bulan	4 957	5 173	10 130
2.	Padang Terubuk	4 039	3 982	8 021
3.	Sago	1 120	946	2 066
4.	Kampung Dalam	1 439	436	2 875
5..	Kampung Bandar	1 996	2 246	4 242
6	Kampung baru	4 607	4 642	9 249
Jumlah		18 144	18 437	36 581

Sumber: Proyeksi Penduduk Indonesia 2010-2020

4.2.3 Pendidikan

Perkembangan dan kemajuan yang mungkin dicapai oleh umat manusia berpusat pada persoalan pendidikan. Perkembangan dan kondisi pendidikan sangat berdampak bagi perkembangan kehidupan ekonomi. Dengan tingkat dan kemampuan usaha yang memadai, seseorang akan memiliki peluang dan

kemampuan usaha yang memadai puladan pada giliranya akan memperoleh penghasilan ekonomi yang lebih baik. Untuk melihat gambaran secara umum perkembangan pendidikan di Kecamatan Senapelan dalam publikasi ini disajikan data pendidikan meliputi data TK, SD, SMP, SMA dan SMK baik yang dikelola oleh pemerintah maupun yang dikelola oleh swasta.

4.3 Kantor Camat Senapelan

Kantor camat Senapelan terletak di Jl. Panglima Undan Kelurahan Kp. Bandar No.47, Kp. Bandar, Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28153, Indonesia. Kecamatan Senapelan adalah salah satu dari 12 kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru.. Secara keseluruhan jumlah pegawai Kantor Camat Senapelan terdiri dari 18 Pegawai, yaitu 13 Pegawai Negeri Sipil, dan 5Tenaga Harian Lepas (THL).Yang terdiri dari 8 laki-laki dan 10 perempuan. Kantor Camat Senapelan dipimpin oleh seorang camat yang dilantik oleh Gubernur Riau.

4.3.1 Visi dan Misi Kecamatan Senapelan

1. Visi

Visi Kecamatan Senapelan adalah “TERWUJUDNYA KECAMATAN SENAPELAN SEBAGAI PUSAT KAWASAN KEBUDAYAAN MELAYU KOTA PEKANBARU DENGAN PENGEMBANGAN DAN PELESTARIAN BUDAYA MELAYU BERSAMA MASYARAKAT YANG BERIMAN DAN BERTAQWA MENUJU KEHIDUPAN YANG SEJAHTERA”.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Misi

Adapun misi kecamatan senapelan adalah untuk mewujudkan visi diatas, yaitu:

- a. Mendukung pemerintah daerah dalam peningkatan sarana dan prasarana lembaga pendidikan yang menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, mandiri, kreatif dan inovatif.
- b. Mendukung pemerintah daerah dalam peningkatan pembangunan infrastruktur dan pengelolaan pemanfaatan sumber daya alam.
- c. Menjaga dan melestarikan nilai-nilai kebudayaan melayu.
- d. Menciptakan lingkungan kehidupan masyarakat yang aman, tertib dan tentram dengan toleransi beragama yang disertai iman dan taqwa.

4.3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan langkah awal yang diciptakan oleh setiap instansi pemerintah karena dalam struktur organisasi tersebut akan terlihat pembagian kerja, wewenang serta tanggung jawab yang jelas. Susunan organisasi Kecamatan Senapelan terdiri atas :

1. Camat
2. Sekretaris Kecamatan Dibawah sekretaris terdapat dua Sub bagian :
 - a. Sub bagian Umum
 - b. Sub bagian Keuangan
3. Seksi Pelayanan Terpadu
4. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat
5. Seksi Kesejahteraan Sosial



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

4.3.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Camat senapelan kota pekanbaru

Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, dimana disebutkan dalam Pasal 17 adalah sebagai berikut :

1. Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota.
2. Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
3. Camat sebagaimana dimaksud pada ayat 2 juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :
 - Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
 - Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
 - Mengkoordinasikan penerapan penegakan peraturan perundang-undangan.
 - Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

Camat

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :

1. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum
3. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
4. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
5. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
6. membina penyelenggaraan pemerintahan desa

Fungsi :

- Penyusunan program dan kegiatan Kecamatan
- Pengoordinasian penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan
- Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat
- Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan di bidang ketentraman dan ketertiban umum
- Pelaksaaan pembinaan penyelenggaraan bidang ekonomi dan pembangunan
- Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang kesejahteraan rakyat
- Pelaksanaan penatausahaan Kecamatan
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sekretariatan

1. Pelaksanaan koordinasi dan penyiapan bahan penyusunan program kerja
2. Pembinaan organisasi dan tatalaksana
3. Pengelolaan administrasi umum
4. Pembinaan dan pengelolaan administrasi kepegawaian
5. Pengelolaan administrasi keuangan
6. Penyelenggaraan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh perangkat/aparatur kecamatan;
7. Pelaksanaan dan evaluasi penyelenggaraan urusan kesekretariatan
8. Penyusunan laporan kegiatan dibidang tugasnya
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Kasubag Umum

1. Pengelolaan Administrasi Kepegawaian dan pemeliharaan dokumen kepegawaian
2. Pelaksanaan layanan teknis administrasi Kecamatan
3. Pengelolaan surat-menyurat, kearsipan dan penyiapan penyelenggaraan rapat-rapat
4. Pengelolaan rumah tangga, perlengkapan, pemeliharaan barang inventaris Kecamatan dan keprotokolan
5. Pemeliharaan kebersihan, keindahan dan ketertiban kantor
6. Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Penyusunan laporan di bidang tugasnya
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya

Kasubag Keuangan

1. Penyusunan rencana pelaksanaan dan perhitungan anggaran
2. Pelaksanaan verifikasi dan fasilitasi kebendaharaan
3. Penyelenggaraan pengelolaan keuangan dan pemeliharaan dokumen keuangan Camat
4. Pengelolaan, pengendalian, dan evaluasi penatausahaan keuangan Camat
5. Penyusunan laporan pertanggung jawaban keuangan yang meliputi Realisasi Anggaran bulanan, semesteran dan tahunan
6. Penyusunan laporan akhir pertanggung jawaban keuangan Camat dan Catatan Atas Laporan Keuangan (CALK)
7. Penyusunan neraca keuangan Camat
8. Penyusunan laporan di bidang tugasnya
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Pemerintahan

1. Fasilitasi pembinaan ideologi negara, kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, fasilitasi penyelenggaraan pertanahan dan penyelenggaraan pemerintahan Desa/Kelurahan
3. Pelaksanaan pembinaan Desa/Kelurahan dan fasilitasi penyelenggaraan pemerintahan Desa / Kelurahan
4. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan Pemerintahan Desa/Kelurahan
5. Pelaksanaan inventarisasi asset atau kekayaan Pemerintah Desa/Kelurahan dan Pemerintah Daerah serta kekayaan daerah lainnya yang ada di wilayah kerjanya
6. Penyiapan rekomendasi dan perijinan tertentu;
7. Pelaksanaan dan evaluasi penyelenggaraan urusan pemerintahan;
8. Penyusunan laporan kegiatan dibidang tugasnya
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Trantib

Ketenteraman dan Ketertiban Umum mempunyai fungsi :

1. Perencanaan penyusunan program dan kegiatan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum di wilayah kecamatan.
2. Pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan pada Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum.
3. Pembinaan dan pelayanan kepada masyarakat di bidang ketenteraman dan ketertiban umum



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Pelaksanaan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban.

Pelayanan Umum Terpadu

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat dalam menyiapkan bahan mulai proses perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasian, serta pelaporan mengenai Seksi Pelayanan Umum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Rincian tugas Seksi Pelayanan Umum:

1. Merencanakan kegiatan Seksi Pelayanan Umum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku
2. Memberikan petunjuk kepada para bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Umum agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas
3. Membagi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Umum dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing-masing
4. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, dan mengontrol hasil kerja para bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Umum guna penyempurnaan lebih lanjut



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Menilai prestasi kerja para bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Umum berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier
6. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman, dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Pelayanan Umum sebagai pedoman landasan kerja
7. Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka menyusun kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai bidang tugas Seksi Pelayanan Umum
8. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Seksi Pelayanan Umum dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah
9. Melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dengan cara mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematiskan, dan atau mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugas
10. Menyiapkan bahan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum serta pelayanan umum
11. Menyiapkan bahan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum serta pelayanan umum



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Menyiapkan pelaporan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum serta pelayanan umum di tingkat kecamatan kepada walikota secara berjenjang; melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

Adapun uraian tugas Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Kel. Sambau, disesuaikan dengan Perwako Nomor 29-1 Tahun 2010 Pasal 19 ayat (2), adalah :

1. Penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja kelurahan bidang Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat yang meliputi pembinaan, pengendalian, pengawasan, pendataan, penanganan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
2. Penghimpunan peraturan perundang-undangan, pedoman, petunjuk teknis, dan bahan-bahan yang berhubungan dengan penyelenggaraan Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat yang meliputi pembinaan, pengendalian, pengawasan, pendataan, penanganan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
3. Pengumpulan, pengklarifikasian dan pengidentifikasian data-data pembangunan dan pemberdayaan kelurahan, masyarakat miskin serta kelembagaan masyarakat;
4. Penyusunan dan penyiapan bahan-bahan pengembangan usaha ekonomi masyarakat lingkup kelurahan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Pelaksanaan dan pengkoordinasian pembangunan dan pemberdayaan masyarakat lingkup kelurahan;
6. Pemantauan terhadap kegiatan Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat lingkup kelurahan;
7. Pelaksanaan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan kegiatan Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat di Kelurahan;
8. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi sesuai lingkup tugasnya;
9. Penyusunan bahan laporan dan evaluasi tugas bidang Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat di kelurahan;
10. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Kesejahteraan Sosial

Tugas

Kepala seksi kesejahteraan Sosial (Kasi Kesos) ini bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa.

Selain tugas tersebut, Kasi Kesos juga bertugas :

1. Melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban anggaran belanja sesuai bidang tugasnya
2. Melaksanakan anggaran kegiatan sesuai bidang tugasnya
3. Mengendalikan kegiatan sesuai bidang tugasnya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Menyusun DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran), DPPA (Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran), dan DPAL (Dokumen Pelaksanaan Anggaran Lanjutan) sesuai bidang tugasnya
5. Menandatangani perjanjian kerja sama dengan penyedia atas pengadaan barang/jasa untuk kegiatan yang berada dalam bidang tugasnya
6. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan sesuai bidang tugasnya untuk pertanggungjawaban pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes)

Fungsi

Untuk melaksanakan tugasnya, maka Kasi Kesra memiliki fungsi:

1. Melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan
2. Pembangunan bidang pendidikan dan kesehatan
3. Tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

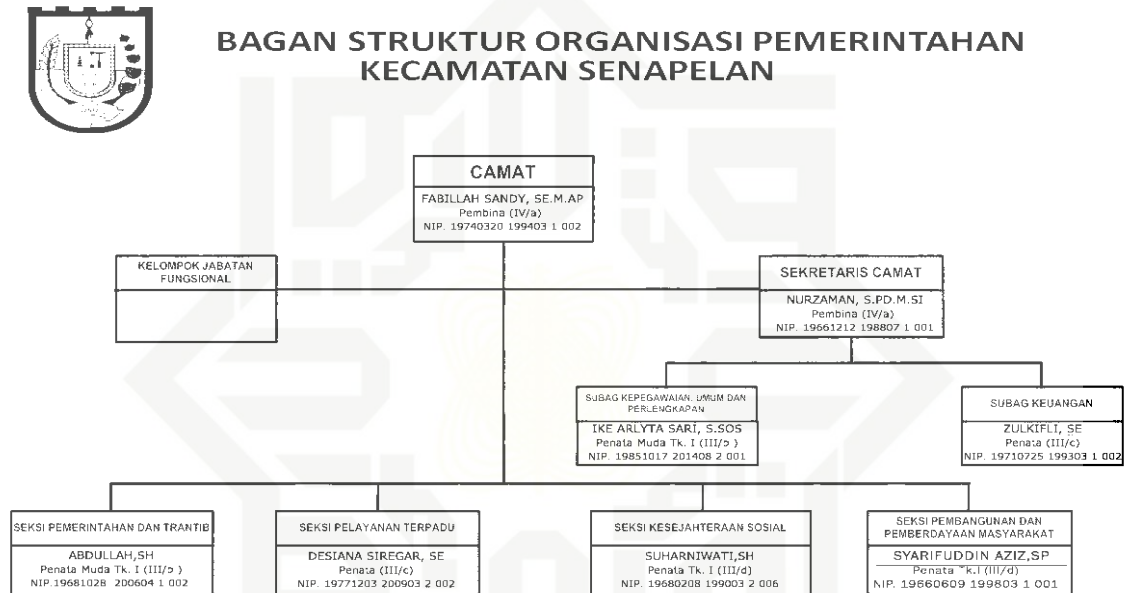
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3.4 Struktur Organisasi Kantor Camat Senapelan

Gambar 4.1
Bagan Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Senapelan





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru belum terlaksana secara optimal. Hal ini dilihat dari indikator peneliti yang meneliti tiga indikaator. Pertama Pengetahuan dapat disimpulkan bahwa kantor camat senapelan berdasarkan kompetensi mengenai pengetahuan belum berjalan dengan baik, pengetahuan pegawai kurang menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kedua Keahlian pegawai belum cukup terorganisir karena terdapatnya tumpang tindih pekerjaan yang dikarenakan kurangnya SDM yang menghambat kompetensi pegawai dan Ketiga sikap mengenai sikap keramahan dan kesopanan yang dimiliki pegawai sudah baik sesuai yang diinginkan masyarakat.

Kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru menghadapi hambatan, hambatan yang utama adalah sumber daya manusia (SDM) yang tidak mencukupi atau memadai untuk membantu pelayanan paten sehingga pada proses pengembangan kompetensi belum berjalan dengan maksimal. Minimnya jumlah pengelola yang membuat terkadang satu orang menjalani beberapa pekerjaan, sehingga penguasaan suatu kompetensi dirasa kurang maksimal karena kemampuan setiap pekerja yang terbatas, sarana-prasarana yang belum memadai.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran

1. Pihak Kecamatan Senapelan sebagai organisasi yang memberikan pelayanan publik perlu membenahi kembali aparaturnya dalam hal pengetahuan mereka, terutama pada pengetahuan pegawai dalam hal “memahami kerja secara sistem” yaitu pegawai harus lebih memahami kerja secara sistem dengan baik dan harus mampu lebih baik lagi dalam melaksanakan pekerjaannya.
2. Pihak Kecamatan Senapelan sebagai organisasi yang memberikan pelayanan publik perlu membenahi kembali aparaturnya dalam hal keahlian mereka, terutama pada keahlian pegawai dalam hal “melaksanakan pekerjaan” yaitu pegawai harus lebih memahami pekerjaan mereka dengan meningkatkan keahlian secara teknis agar lebih mudah dalam melaksanakan pekerjaan bidang tugas yang dikerjakannya dan agar lebih baik lagi dalam bekerja.
3. Pihak Kecamatan Senapelan sebagai organisasi yang memberikan pelayanan publik perlu membenahi kembali aparaturnya dalam hal sikap mereka, terutama pada sikap pegawai dalam hal “melayani masyarakat” yaitu pegawai memiliki keramahan dan kesopanan dalam melaksanakan pekerjaan dan serius menangani setiap keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat.
4. Bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian dibidang yang sama , jika menggunakan referensi , sebaiknya perlu dikaji kembali karena tidak tertutup kemungkinan masih ada pernyataan-pernyataan yang belum atau kurang sesuai, saya sebagai penulis merasa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam menyelesaikan skripsi ini.



DAFTAR PUSTAKA

Ayat Alquran :

Surah Yunus ayat 67 Tentang Waktu

H.R Baihaqi tentang Profesional kerja a

H.R Bukhari tentang Profesional kerja

Buku :

Anggara,Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara. Bandung: CV Pustaka Setia

Danim, Sudarwan. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. PT Remaja Rosdakarya. Bandung, 2004.

Dian, Utomo. 2010. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementrian Dalam Negeri Indonesia.

Edy, Sutrisno. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit: Jakarta, Kencana.

Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.

Harbani, Pasolong 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta

Hasibuan, Malayu S.P. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit: Jakarta, Bumi Aksara.

Mindarti, Lely Indah 2016. Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik. Malang: UB Press.

Moenir. 2014. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Palan, R. 2007. Competency Management. Jakarta: Penerbit PPM

Prayitno, Widodo dan Suprpto. 2002. Standarisasi Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Menuju Era Globalisasi Global. Seri Kertas Kerja Volume II Nomor 05 Pusat Penelitian dan Pengembangan BKN.Jakarta.

Rakhmat. 2018. Administrasi dan Akuntabilitas Publik. Yogyakarta: CV Andi Offset.



Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sugiyono, 2008. Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta

Sutrisno H, Edy, 2009, Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana, Jakarta.

Peraturan Undang-Undang :

Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 4 Tahun 2010 Tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017 Tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Kota Pekanbaru

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan 2003:2) tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Uu No 5 Tahun 2014 Tentang Kompetensi Pegawai

Skripsi/Jurnal :

Endang Komara (2019). Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia dalam Jurnal Indonesia untuk Kajian Pendidikan, Volume 4(1).

Erlin Susanty (2020). Analisis Kompetensi Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Baru.

Ganang Qory Alfana (2017) Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.

Melly Hardiyanti (2017). Analisis Kompetensi Pegawai Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru dalam Jurnal JOM FISIP Vol. 4 No. 1.

Mustafid, Hidayat. (2017). Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara melalui Budaya Organisasi dalam Jurnal Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara, Vol.3, No. 1.

Ummu Kalsum (2017) Analisis Kompetensi Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Baru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Umar (2020). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat dalam Jurnal Jisipol Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung Volume 4 No 1.

Vinny Putri Utami (2020) Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis





DRAFT WAWANCARA

ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT SENAPELAN KOTA PEKANBARU

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang merupakan key informan untuk menjawab permasalahan pada penelitian ini, yaitu orang yang bersangkutan dengan kompetensi pegawai dalam pelayan paten. Adapun pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara ini adalah sebagai berikut:

Narasumber : Camat senapelan Fabilah Sandy,SE, M.AP

Hari/Tanggal :Senin/ 05-april-2021

1. Bagaimana pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan di paten secara teknis seperti standar dan prosedur kerja yang terdapat dalam pelayanan paten?

Jawaban : Pelayanan yang dilaksanakan oleh para pegawai itu dilaksanakan setelah individu masing-masing pegawai tersebut disesuaikan dengan analisis jabatan barulah mereka melaksanakan atau memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing jadi kata kuncinya adalah analisis jabatan penempatannya berdasarkan analisis jabatan, Para pegawai di kantor camat yang melaksanakan atau memberikan pelayanan sesuai tupoksi yang saya sampaikan setelah ditunjuk dan dipilih oleh Walikota Pekanbaru melalui Badan Kepegawaian kota Pekanbaru ditempatkan diseluruh Kantor Camat sesuai dengan analisa jabatan yang ada di masing-masing kantor camat.

2. apakah standar dan prosedur kerja sudah dijadikan panduan dalam melaksanakan tugas dan dari sisi pengetahuan petugas apakah standar dan prosedur yang dilakukan



di pelayanan paten sudah disosialisasikan dengan baik sehingga setiap tugas dari sikap menerima standar dan prosedur kerja tersebut sebagai acuan kerja?

Jawaban : Tentu, di dalam sebuah pekerjaan harus ada sop (standar dan prosedur kerja) sebagai panduan dan acuan agar pegawai lebih mudah untuk melaksanakan pelayanan paten yang mana pelayanan paten itu dilaksanakan secara khusus untuk mengurus surat perizinan dan non-perizinan dan didalam mengurus surat ini ada syarat yang harus diberikan masyarakat kepegawai agar dapat dilaksanakan pengurusannya sesuai sop dan sudah di sosialisasi kepegawai sebagai acuan kerja.

3. Bagaimana pegawai menyelesaikan masalah dalam melakukan pelayanan dan mencari solusinya?

Jawaban: Salah satu metode yang dipergunakan pegawai dalam melaksanakan tupoksi atau tugas pokok dan fungsi jabatannya menyesuaikan dengan peraturan Walikota yang mengatur tentang struktur organisasi tata kerja Kecamatan sotk itulah yang menjadi pedoman didalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan jabatan yang diemban oleh masing-masing individu.

4. Apakah dalam melakukan pelayanan secara teknis, pegawai sudah memiliki keahlian yang sudah sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditangani?

Jawaban : sudah, seperti yang saya bilang tadi pegawai tersebut disesuaikan dengan analisis jabatan barulah mereka melaksanakan atau memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

5. Dalam pengembangan kompetensi apakah Ada program atau pun pelatihan Untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan serta keterampilan pegawai dalam melakukan pelayanan paten?



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Jawaban: ada namanya jenjang pendidikan struktural pegawai ada Diklat pimpinan secara berjenjang contoh jika pegawai tersebut memiliki sebuah tupoksinya kepala seksi begitu dia dilantik dan diamanahkan menjadi kepala seksi tersebut yang bersangkutan itu wajib dan harus mengikuti Diklat kepemimpinan sesuai dengan eselon yang ia miliki itu namanya diklat pim4.jadi ada program pendidikannya dalam melaksanakan pelayanan paten berdasarkan tupoksi masing-masing.

6. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta kehadiran dalam bekerja?

Jawaban: Jadi di era teknologi informasi yang ada di zaman sekarang pegawai pemerintah kota Pekanbaru yang juga pemerintah Kecamatan merupakan bagian dari pemerintah kota Pekanbaru terkait dengan urusan kedisiplinan ini tidak bisa lagi lagi dilaksanakan secara seremonial seperti yang sudah-sudah contohnya dulu kita absen manual sekarang absennya by aplikasi di aplikasi tersebut ada foto ada jam tertera semua jadi aplikasi yang dipergunakan di lingkungan pemerintah kota Pekanbaru untuk mengontrol salah satunya kedisiplinan pegawai dan itu juga sudah dilaksanakan di tingkat pemerintah Kecamatan senapelan bernama E-sinergy (elektronik sinergy) jadi disana absennya banyak aplikasi dengan mempergunakan kartu smart card pegawai foto untuk absensi harus sesuai dengan jam absen yang sudah ditentukan Jadi kalau dia mintanya jam absen Kita tentukan antara waktu 7.30 sampai jam 8 pagi yang bersangkutan foto jam 8.15 secara otomatis akan melaporkan keterlambatan yang bersangkutan begitu juga dalam melaksanakan tugas pegawai dalam melakukan pelayanan juga dilaporkan dalam E-sinergy ini. jadi semua pekerjaan yang ditanggung jawabkan dalam pelayanan paten akan kelihatan dalam program kerja ini dan tentunya tidak dapat berjalan dengan begitu baik karena beberapa kendala contohnya jaringan internet.



Narasumber : Sekretaris Camat senapelan Vinora Putri, S.Stp

Hari/Tanggal :Senin/ 12-april-2021

1. Bagaimana pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan di paten secara teknis seperti standar dan prosedur kerja yang terdapat dalam pelayanan paten

Jawaban: Pegawai paten di sini ada kasi, kasi paten pada dasarnya secara teknis sudah mengetahui prosedur dan standar pelayanan serta menguasai tupoksinya dan pegawai disini minim hanya memiliki bawahan 1 orang staff dan secara profesional mereka sudah menguasai apa yang mereka kerjakan secara kinerja dan kemampuan mereka bagus . kasi paten kita ini sudah lama menjabat sehingga dapat menguasai dengan baik.

2. Apakah standar dan prosedur kerja sudah dijadikan panduan dalam melaksanakan tugas dan dari sisi pengetahuan petugas apakah standar dan prosedur yang dilakukan di pelayanan paten sudah disosialisasikan dengan baik sehingga setiap tugas dari sikap menerima standar dan prosedur kerja tersebut sebagai acuan kerja?

Jawaban : standar dan prosedur kerja sudah ada dijadikan panduan Pelayanan itu sudah ada terdapat SOP dalam masing-masing pelayanan kasi paten sudah menguasai dan dijalankan sesuai standar operasio nalnya, standar dan prosedur sudah disosialisasikan kepegawai seperti peraturan yang berubah ubah Dan ada setiap peraturan yang berubah akan langsung disosialisasikan melalui bimtek,oleh pemko yang memanggil pegawai.

3. Bagaimana pegawai menyelesaikan masalah dalam melakukan pelayanan dan mencari solusinya?

Jawaban : Permasalahan di paten terkait permasalahan seputar itu saja yang mana pegawai memiliki pengalaman sudah banyak jadi beliau sudah bisa menguasai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

permasalahan-permasalahan yang berhubungan langsung dengan pelayanan paten ini kalau ada masalah yang tidak bisa dipecahkan maka akan mengkoordinasikan langsung kepada camat

4. Dalam pengembangan kompetensi apakah Ada program atau pun pelatihan Untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan serta keterampilan pegawai dalam melakukan pelayanan paten?

Jawaban : Biasanya ada Tetapi tidak dilaksanakan oleh kecamatan Pengembangan kompetensi itu dilaksanakan oleh pemko, pelatihan seperti bimtek (bimbingan teknis)

Narasumber : Kepala Seksi senapelan Desiana Siregar, S.E

Hari/Tanggal :Senin/ 05-april-2021

1. Bagaimana pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan di paten secara teknis seperti standar dan prosedur kerja, maupun secara profesional yang terdapat dalam pelayanan paten ?

Jawaban : pengetahuan pegawai secara teknis yang merupakan kemampuan yang harus dimiliki pegawai untuk menguasai sop yang ada , kemampuan yang di sesuaikan dengan skil mereka masing-masing karena disini setiap pgawai sudah mengetahui tupoksi untuk pelaksanaan pelayanannya

2. Dalam menyelesaikan masalah pada pelayanan bagaimana cara mengatasi dan mencari solusinya?

Jawaban : penyelesaian masalah dan solusi yang dilakukan seperti masyarakat tidak mengetahui kelengkapan berkas untuk melakukan pelayanan kita memberitahukan kembali kepada masyarakat dan mengkoordinasikan bersama staff

3. Apakah kemampuan,pengalaman dan keterampilan pegawai dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam melakukan pelayanan?



Jawaban : saya rasa sudah cukup, karena dalam memberikan pelayanan kami sudah berdasarkan standar dan tupoksi yang ada, tetapi mungkin ada masyarakat yang kurang puas beberapa terhadap pelayanan yang kami berikan itu wajar karena pasti ada kesalahan yang kami lakukan atau mungkin masyarakat yang kurang paham akan prosedurnya.

4. Apakah dalam melakukan pelayanan secara teknis, pegawai sudah memiliki keahlian yang sudah sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditangani?

Jawaban: untuk melakukan pelayanan semua sudah disesuaikan dengan analisis jabatan, namun dikarenakan kan pegawai disini minim ada beberapa yang melaksanakan tugas secara ganda

5. Dalam pengembangan kompetensi apakah ada program, pelatihan Untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan dan keterampilan pegawai ? seperti apa?

Jawaban : ada , seperti pelatihan bimtek (bimbingan teknis) dilakukan dengan mengikutsertakan atau mengirim pegawai untuk mengikuti diklat atau kursus dengan tujuan membekali pegawai dengan kompetensi yang harus dikuasai agar penyelesaian pekerjaan dapat dilakukan dengan baik

6. Dalam melakukan pelayanan, bagaimana kemampuan pegawai dalam memiliki inisiatif membantu rekan kerja sementara yang kita tahu pelayanan paten sudah memiliki kewenangan dan tanggung jawab?

Jawaban : jika ada pegawai yang butuh bantuan kita disini walaupun bukan tupoksi dan tanggung jawab pegawai kita melakukan kerjasama untuk melancarkan proses urusan di pelayanan.

7. Apa faktor penghambat kompetensi pegawai dalam pelayanan paten?

Jawaban : Pelayanan paten untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang ada sekarang, kami mengambil orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.

Narasumber : Staff pelayanan paten Dewi martha

Hari/Tanggal :Senin/ 12-april-2021

1. Dalam menyelesaikan masalah pada pelayanan paten bagaimana cara mengatasi dan mencari solusinya?

Jawaban : penyelesaian masalah yang kami lakukan yaitu dengan didiskusikan dan dicari akar persoalannya, sehingga mampu dirumuskan solusi yang terbaik.

2. Apakah dalam melakukan pelayanan secara teknis, pegawai sudah memiliki keahlian yang sudah sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditangani?

Jawaban: pegawai sudah di posisikan berdasarkan kewenangan penetapan standar teknis kegiatan SKP disampaikan kepada PPK melalui pejabat yang secara fungsional bertanggungjawab di bidang kepegawaian untuk ditetapkan dalam keputusan PPK. PPK dalam menetapkan standar teknis kegiatan sasaran kerja pegawai dapat mendelegasikan kepada Pejabat di lingkungannya.

3. Dalam pengembangan kompetensi apakah ada program pelatihan Untuk meningkatkan keahlian,pengetahuan dan keterampilan pegawai ?seperti apa?

Jawaban : ada, program pelatihan yang dilakukan oleh pemerintah kota dengan menunjuk perwakilan untuk melaksanakan bimtek atau yang disebut juga bimbingan teknis



4. Dalam melakukan pelayanan, bagaimana kemampuan pegawai dalam memiliki inisiatif membantu rekan kerja sementara yang kita tahu pelayanan paten sudah memiliki kewenangan dan tanggung jawab?

Jawaban : karena pegawai disini memiliki tupoksinya masing-masing jadi kita mengerjakan apa yang menjadi bagian dari tugas, namun apabila ada yang mengalami kesulitan kita akan meminta bantuan mereka

Narasumber : Masyarakat Putria Dewi

Hari/Tanggal : Senin/ 07-juni-2021

1. Bagaimana pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan di paten secara teknis seperti standar dan prosedur kerja yang terdapat dalam pelayanan paten dan bagaimana kemampuan yang dimiliki pegawai secara teknis dan profesional

Jawaban : Pengetahuan pegawai secara teknis sudah sedikit bagus seperti yang adek bilang pengetahuan seperti standard dan prosedur kerja sudah dijalankan namun secara professional masih belum memuaskan saya sebagai masyarakat biasa, saya lihat pegawai tidak cepat tanggap dalam melayani masyarakat yang datang untuk mengurus surat-surat yang berhubungan dengan proses administrasi

2. Bagaimana pegawai menyelesaikan masalah yang terjadi ketika melakukan pelayanan paten ini?

Jawaban : dengan memberitahukan kembali kepada masyarakat bahwa adanya masalah di dalam kelengkapan berkas kita

3. Bagaimana inisiatif rekan kerja pegawai dalam membantu memberikan pelayanan apabila mengalami kesulitan ?

Jawaban :



4. Bagaimana cara pegawai menanggapi atau melayani tamu secara khusus terutama pada orang yang tidak mengetahui proses pelayanan?

Jawaban : pegawai sudah melayani dengan cukup bagus seperti kalau kita kurang mengerti mereka akan memberitahukan apa saja syarat yang diperlukan

5. Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap melayani masyarakat?

Jawaban : pegawai yang melayani pelayanan paten disini sudah memiliki keramahan dan kesopanan yang bagus seperti mereka menanyakan ada keperluan apa

Narasumber : Masyarakat kurniawati

Hari/Tanggal :Senin/ 07-juni-2021

1. Bagaimana pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan di paten secara teknis seperti standar dan prosedur kerja yang terdapat dalam pelayanan paten dan bagaimana kemampuan yang dimiliki pegawai secara teknis dan profesional

Jawaban : ya kalau yang saya lihat pelayanan yang dilakukan pegawai disini sudah cukup baik,itu yang saya lihat ya..tapi kalau ditanya sesuai sop atau tidak,nah itu yg saya tidak tau karna di camat ini tidak ada di letakkan sop Paten di camatnya atau biasanya kan di dinding-dinding, itu gak ada, jadi kalau di tanya pelayanan sesuai sop saya kurang tau karna tidak ada sop paten yg jelas saya lihat di sini

Kalau di tanya pegawai secara teknis dan profesional yg saya lihat kurang baik dari profesionalnya karena sudah jam 8 pagi pegawai siap melakukan pelayanan bahkan masih ada yang belum di tempat, jadi kurang profesional

2. Bagaimana pegawai menyelesaikan masalah yang terjadi ketika melakukan pelayanan paten ini?



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Jawaban : Yang saya tau kalau ada masalah dalam pelayanan pegawai menanyakan masalah itu ke pegawai lain untuk penyelesaiannya, kalau pegawai lain tidak tau jugak nanti di suruh balek besok hari

3. Bagaimana inisiatif rekan kerja pegawai dalam membantu memberikan pelayanan apabila mengalami kesulitan ?

Jawaban : yang saya liat kurang, karna disini pegawainya kan sudah ada tugas nya masing",jdi kalau tugasnya belum selesai ya udah nanti aja di bantu tugas temannya

4. Bagaimana cara pegawai menanggapi atau melayani tamu secara khusus terutama pada orang yang tidak mengetahui proses pelayanan?

Jawaban : pegawai memberitahukan kepada kita apa saja prosedurnya tetapi ya gitu jika ada masyarakat yg tidak tau bagaimana prosedur pelayanan di sini,pegawai itu wajahnya langsung berubah yg ekspresinya baik malah mengerut..padahalkan memang tugas mereka memberitahu pelayanan yg sebenarnya seperti apa..itulah fungsi mereka kerja di sini

5. Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap melayani masyarakat?

Jawaban : keramahan pegawai menurut saya pegawai disini sudah ramah tapi ada juga pegawainya yang kurang ramah terhadap masyarakat



Narasumber : Masyarakat Dasrizal

Hari/Tanggal :Senin/ 14-juni-2021

1. Bagaimana pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan di paten secara teknis seperti standar dan prosedur kerja yang terdapat dalam pelayanan paten dan bagaimana kemampuan yang dimiliki pegawai secara teknis dan profesional

Jawaban : kalau menurut saya di pelayanan yg dilakukan pegawai disini sudah lumayan sih akan tetapi kalau untuk maksimalnya masih belum ya. Untuk struktur paten juga masih belum jelas ke masyarakat. Jadi kami sebagai masyarakat terkadang tidak tau jelasnya bagaimana struktur ataupun sop dari pelayanan di paten ini begitu. Kalau secara teknis tentang pegawai, masih ada pegawai yang kurang ramah yaa begitu kepada masyarakat dan masalah prosedur ke masyarakat juga masih belum terlalu efisien.

2. Bagaimana pegawai menyelesaikan masalah yang terjadi ketika melakukan pelayanan paten ini?

Jawaban : Setau saya jikalau ada permasalahan yang terjadi para pegawai bekerjasama sih sama atasan untuk menyelesaikannya

3. Bagaimana inisiatif rekan kerja pegawai dalam membantu memberikan pelayanan apabila mengalami kesulitan ?

Jawaban : Menurut saya hal itu masih belum maksimal bahkan belum terealisasi. Karna yg saya liat para pegawai bersifat individualis yaa artinya memang yang menjadi tugasnya dikerjakan masing-masing. Untuk saling membantu mungkin diluar dari tugas pegawainya masing-masing

4. Bagaimana cara pegawai menanggapi atau melayani tamu secara khusus terutama pada orang yang tidak mengetahui proses pelayanan?

Harap dihindari Undang-Undang

1. Harap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Hassan Riau

UIN SUSKA RIAU



Jawaban : . Kurang baik, misalnya ada masyarakat yang mau memerlukan pelayanan begitu terkadang para pegawai kurang kondusif dan bersahabat. Padahal kan kalau bisa pelayanan tu kan harus baik dan senyaman mungkin.

5. Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap melayani masyarakat?

Jawaban : Menurut saya kalau kesopanan pegawainya sih sudah baik karena kan memang orang yang berpendidikan. Akan tetapi untuk keramahannya masih belum dan semoga bisa ditingkatkan lagi.

Narasumber : Masyarakat ririn

Hari/Tanggal :Senin/ 14-juni-2021

1. Bagaimana pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan di paten secara teknis seperti standar dan prosedur kerja yang terdapat dalam pelayanan paten dan bagaimana kemampuan yang dimiliki pegawai secara teknis dan profesional

Jawaban : Kalau untuk pengetahuan ya seharusnya pegawai mampu memahami dgn baik ya terutama sop nya juga, namun untuk pelayanannya saya merasa masih kurang begitu nyaman dan perlu ada upaya untuk meningkatnya

2. Bagaimana pegawai menyelesaikan masalah yang terjadi ketika melakukan pelayanan paten ini?

Jawaban : dalam menyelesaikan masalah biasanya pegawai saling berkoordinasi dengan pegawai lain dan pimpinan

3. . Bagaimana inisiatif rekan kerja pegawai dalam membantu memberikan pelayanan apabila mengalami kesulitan ?

Jawaban : Inisiatif rekan kerja dalam memberikan pelayanan apabila mengalami kesulitan adalah dengan membantu memberikan informasi si dan membantu menyelesaikan masalah yang terjadi



4. Bagaimana cara pegawai menanggapi atau melayani tamu secara khusus terutama pada orang yang tidak mengetahui proses pelayanan?

Jawaban : Para pegawai melakukan pelayanan kepada tamu yang baru dengan memberikan informasi yang benar dan mengarahkan kepada masyarakat apa saja yang akan diurus nya dan dimana saja dia harus mengurusnya dan apabila ada masalah yang tidak terselesaikan

5. Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap melayani masyarakat?

Jawaban : Ada beberapa yg ramah dan sopan, ada juga yg kurang ramah.. Ya tiap orang memiliki sifat yang berbeda namun perlu dilakukan evaluasi agar pegawai selalu ramah dan sopan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI WAWANCARA KOMPETENSI PEGAWAI KANTOR CAMAT SENAPELAN KOTA PEKANBARU



Narasumber 1: Camat Senapelan Bapak Fabilah Sandy,SE, M.AP



Narasumber 2: Sekretaris Camat senapelan Ibu Vinora Putri, S.Stp

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Narasumber 3: Kepala Seksi Paten senapelan Ibu Desiana Siregar, S.E



Narasumber 4: Staff pelayanan paten Ibu Dewi martha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Narasumber 5 : Masyarakat Ibu Putria Dewi



Narasumber 6 : Masyarakat Ibu kurniawati



Narasumber 7 : Masyarakat Bapak Dasrizal



Narasumber 8 : Masyarakat Ibu ririn

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperjualbelikan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

2. Dilarang mengutip, mengarang ulang, atau menerjemahkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: Un.04/F.VII/PP.00.9/1598/2021
: Biasa
: -
: Izin Riset

Pekanbaru, 03 Maret 2021 M
19 Rajab 1442 H

Kepada
Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

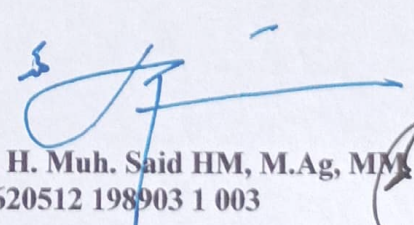
Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Reika Muthia Dewi
NIM. : 11775201534
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu
Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru"** Untuk
itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan
kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,


Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/943/2021



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- a. Dasar :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
 5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/39807 tanggal 18 Maret 2021, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : REIKA MUTHIA DEWI
2. NIM : 11775201534
3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : JL. JAYA PERKASA I NO. 184 KEL. PERAWANG KEC. TUALANG-SIAK
7. Judul Penelitian : ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT SENAPELAN
8. Lokasi Penelitian : KANTOR KECAMATAN SENAPELAN KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 22 Maret 2021

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Pekanbaru



ZULFANMI ADRIAN, AP, M.Si
Pempina Utama Muda
NIP. 19750715 199311 1 001

Tembusan

- Yth :
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
 2. Yang Bersangkutan.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Dilarang mengutip atau menjiplak seluruh atau sebagian isi tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

: Un.04/F.VII/PP.00.9/536/2021
: Biasa
: -
: **Pra Riset**

Pekanbaru, 25 Januari 2021 M
11 Jumadil Akhir 1442 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Reika Muthia Dewi
NIM. : 11775201534
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"**Analisis Pelaksanaan Program Kerja Pelayanan Administrasi Terpadu
Kecamatan (Paten) Di Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru**". Untuk itu
kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan
kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/2233/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 01 April 2021 M
18 Sya'ban 1442 H

Kepada
Yth. **Fitria R. A. Nst, S.I.P., M.Si.**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

Nama : Reika Muthia Dewi
NIM : 11775201534
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Pengembangan Lembaga



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, C
NIP. 19751112 199903 2 001

Tembusan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU KECAMATAN SENAPELAN

Jl. Panglima Undan No. 47 Telepon. (0761) 22046 Pekanbaru - 28153

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/KSP-PATEN/93/2021

Camat Senapelan Kota Pekanbaru dengan ini menerangkan bahwa :

Nama lengkap : REIKA MUTHIA DEWI
NIM : 11775201534
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau
Judul Penelitian : Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi
Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Senapelan
Tempat Penelitian : Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru

Adalah benar nama Mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan penelitian untuk keperluan skripsi/penelitian dengan judul **Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Senapelan** di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 30 Maret 2021

CAMAT SENAPELAN,

FABILLAH SANDY, SE, M.AP

Bendahara (M.a)

NIP. 19740320 199403 1 002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Nama lengkap Reika Muthia Dewi, lahir di Perawang pada tanggal 27 Desember 1998. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara yaitu dari pasangan ayahanda Edi Nasri dan ibunda Yanuarti Dewi Putri. Penulis menyelesaikan pendidikan di SDS Muhammadiyah Tualang (2005-2011). Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Tualang (2011-2014). Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMK Muhammadiyah Tualang (2014-2017). Pada tahun 2017 penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Dalam masa perkuliahan penulis telah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Camat Senapelan dan penulis juga telah menyelesaikan program pengabdian kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau. Penulis melakukan penelitian ini di Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru dengan judul **“Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru ”**. Hasil penelitian tersebut diuji dalam sidang Munaqasah (Oral Comprehensive) pada tanggal 17 November 2021 di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan Alhamdulillah penulis dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S. Sos)